Les liseuses Cybook et Sony
sous la loupe des bibliothécaires

Par Michel Claveau

Description de l'expérience

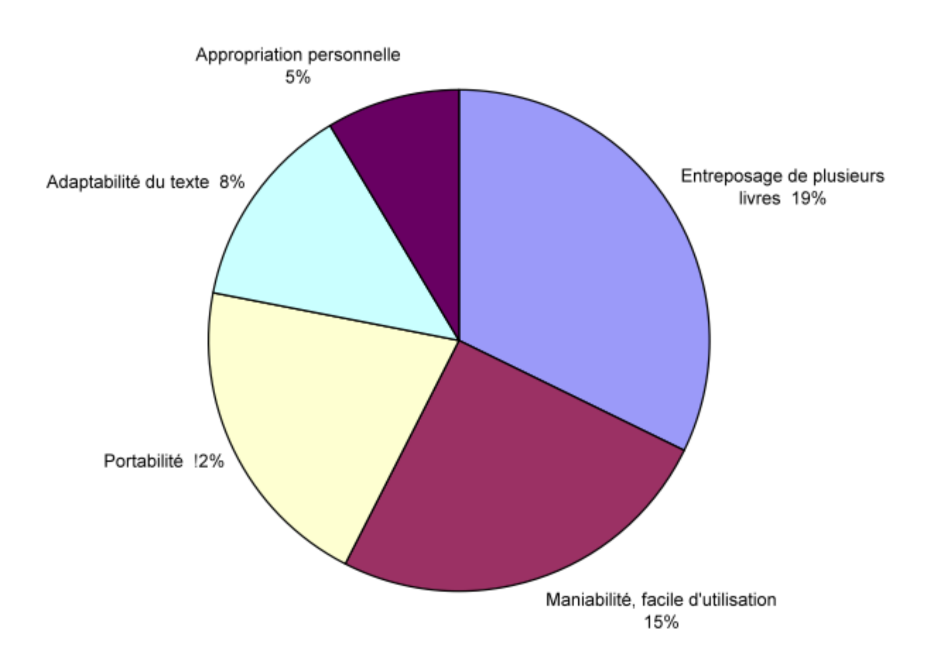
Quarante-six professionnels, dont plus d'une quarantaine de bibliothécaires du réseau des bibliothèques de Montréal, ont participé à un projet pilote au cours de l'été 2010. Ce projet consistait à évaluer deux tablettes de lecture de livres numériques : le Cybook de la compagnie française Booken et la tablette tactile de la compagnie japonaise Sony Electronics Inc.

Les bibliothécaires devaient participer à l'une des quatre rencontres de formation organisées au cours des deux premières semaines de juillet. La formation servait à présenter aux bibliothécaires l'expérience et son contexte, les appareils à évaluer, leurs logiciels de transfert, les principales fonctionnalités de chacun, des conseils sur le téléchargement et des sites gratuits et libres de droits recommandés pour télécharger des livres numériques. Lors de la présentation, la plupart des participants ont reçu un appareil de chacun des modèles. Quelques-uns n'ont reçu qu'un seul appareil; on leur demandait de se les échanger entre eux afin d'évaluer le plus possible les deux appareils, mais cela n'était pas obligatoire. Un questionnaire comportant plus de 24 questions, dont plusieurs étaient ouvertes afin de laisser le plus de place possible aux commentaires de la part des bibliothécaires, devait être complété pour le début de septembre 2010. Par la suite, des rencontres de groupes, s'échelonnant sur les deuxième et troisième semaines de septembre 2010, étaient organisées avec les participants, afin d'établir des recommandations sur les services et/ou activités à mettre en place dans les bibliothèques pour les usagers montréalais.

Trente-trois bibliothécaires ont participé aux formations initiales. De ces derniers, 26 ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux de participation de 79 %. Des sept participants initiaux qui n'ont pas répondu, six provenaient de la Direction associée des bibliothèques et un seul des arrondissements. Les professionnels provenant des arrondissements ont donc un taux de participation de 96 %. Cette expérience avait pour but de recueillir la perception des bibliothécaires concernant les tablettes de lecture de livres numériques, tout en sensibilisant le personnel à cette nouvelle technologie. Les bibliothécaires étaient encouragés à donner des initiations à ces appareils au personnel de leurs bibliothèques respectives.

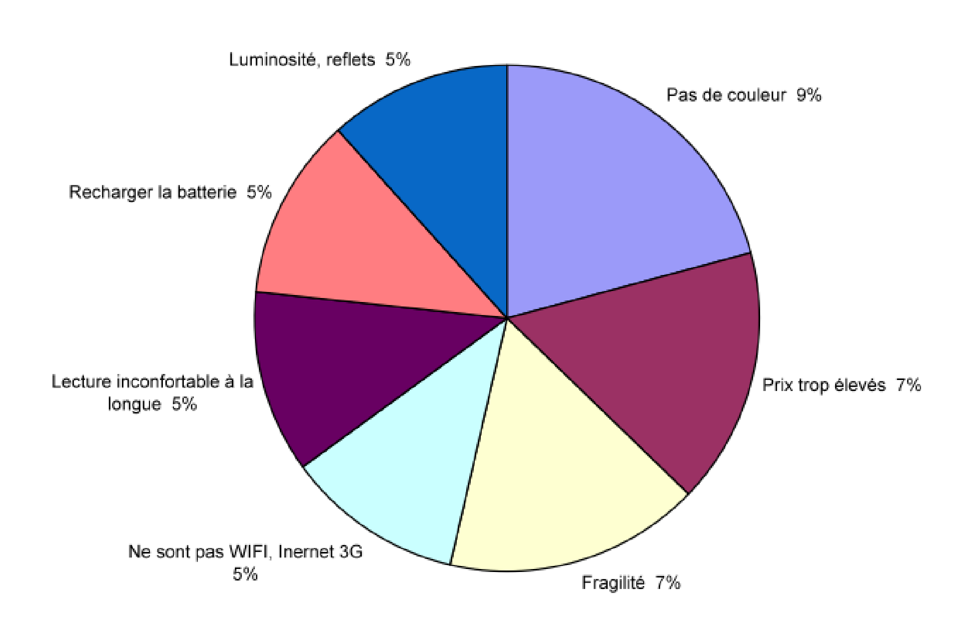
Douze séances de démonstration et d'initiation auprès des employés ont été organisées. Les appareils ont également été mis à la disposition du personnel pour des emprunts dans cinq bibliothèques. Plus de 300 employés des bibliothèques de Montréal ont été rejoints par ces séances d'initiation, soit plus de 43 % du personnel des bibliothèques.

Quels sont les principaux avantages des liseuses?



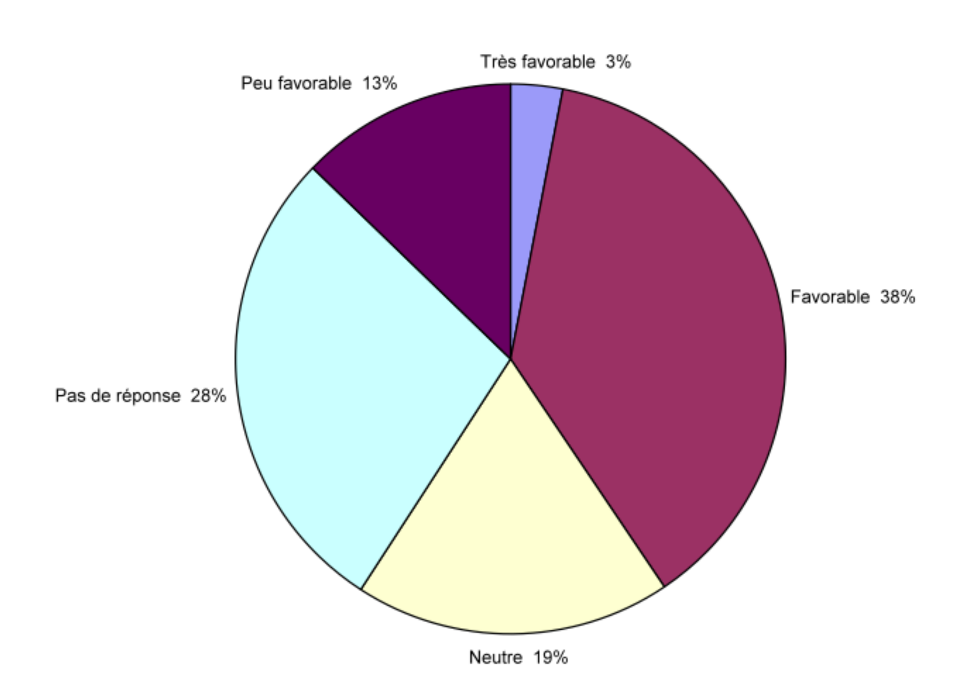
L'entreposage de plusieurs livres dans un même appareil, la maniabilité, la légèreté de l'appareil, sa portabilité, l'adaptation de la taille des caractères du texte et l'appropriation personnelle des textes par le surlignage, la prise de notes et la réversibilité de l'appropriation par un retour à la situation initiale sans détérioration des documents sont identifiés comme les principaux avantages des liseuses par les répondants. La simplicité d'utilisation, l'emprunt virtuel sans déplacement de la maison en tout temps, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 52 semaines par année, l'économie de l'espace en bibliothèque, l'interactivité possible, l'ajout de mémoire, l'autonomie de la batterie, la préservation des documents, le positionnement automatique à la dernière page consultée sont d'autres avantages identifiés.

Et les principaux inconvénients?



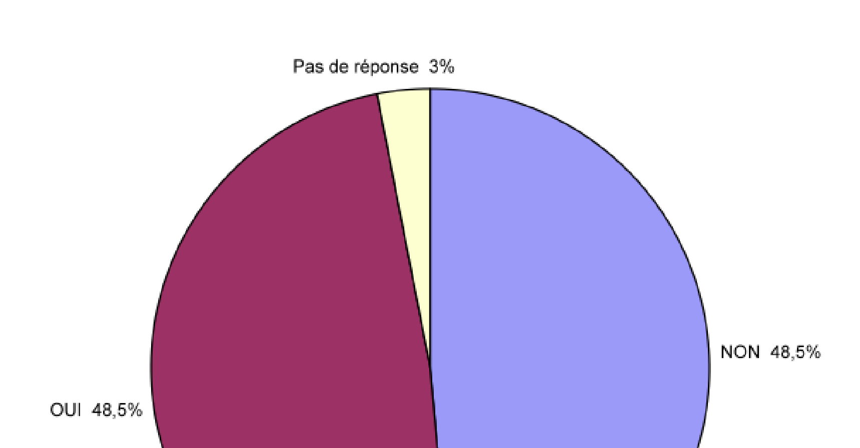
Par ailleurs, l'encre électronique en noir et blanc, l'absence de couleurs alors que les documentaires, les bandes dessinées et les livres pour enfants contiennent beaucoup de photos ou d'illustrations, le prix trop élevé des appareils, la fragilité des appareils qui peuvent facilement se briser, le fait que les liseuses ne sont pas Wi-Fi et ne permettent pas le téléchargement direct par des accès Internet ou 3G, une lecture qui devient inconfortable à la longue, les besoins de recharger la batterie et les problèmes de luminosité et de reflets sont les principaux irritants identifiés par les répondants. D'autres facteurs comme l'insuffisance de l'offre numérique en français, la mauvaise qualité des images et des photos, les bris et les pannes des appareils, la mémoire trop limitée pour les livres audio, le fait que les appareils ne supportent pas tous les formats de livre numérique sont également critiqués. On questionne aussi le fait que, lors de la modification de la taille des caractères, la nouvelle mise en page n'est pas convenablement gérée. Pour certains, le temps de rafraîchissement des pages allonge le temps de lecture. Il n'y a pas de normalisation des liseuses. Le protocole d'utilisation varie d'un modèle à l'autre, obligeant l'usager à s'y adapter. On critique la perte de contact physique avec le livre, de l'odeur du papier et de sensation de tourner une page. On parle d'un *« produit froid et sans âme, uniquement utilitaire, qui incite plus à grappiller le texte qu'à le lire »*, sans oublier qu'il *« faut être à l'aise avec la manipulation de fichiers »* pour les déplacer, les renommer et les copier. Les technophiles considèrent ces appareils comme une *« technologie déjà dépassée »*. Ils ne trouvent pas les fonctions de surlignage et de signet conviviales. Finalement, certains soulignent que le changement rapide des technologies rendra rapidement obsolètes les appareils, que la gestion complexe des droits numériques (*digital right management*) avec plusieurs fournisseurs et les formats propriétaires sont autant d'obstacles qui se dressent devant les bibliothèques et le prêt des livres numériques. On relève également que *« les livres papier se décomposent ou sont recyclés »*, alors que la liseuse *« n'est pas aisément recyclable »*. Les liseuses sont limitées à une seule fonction : lire des livres numériques ; on aimerait des appareils multifonctions et plus polyvalents.

Quelle a été la réaction du personnel face à cette technologie?



Les appareils ont suscité beaucoup de curiosité, de questions et de commentaires de la part du personnel. La réaction a été plutôt positive. La majorité a trouvé l'outil intéressant pour un usage personnel. Quelques-uns ont testé les liseuses à la maison. La majorité des personnes qui les ont essayées ont trouvé qu'elles fonctionnaient plutôt bien, malgré certaines faiblesses. Ceux qui avaient déjà essayé des modèles antérieurs ont trouvé qu'il y avait eu beaucoup d'améliorations. Certains ont mentionné le potentiel de ce genre d'outil pour faire lire davantage les ados et les jeunes adultes. Mais les avis étaient partagés sur leur utilité en bibliothèque. Certains identifiaient la possibilité d'utiliser les liseuses pour la consultation sur place de documents électroniques : journaux et revues.

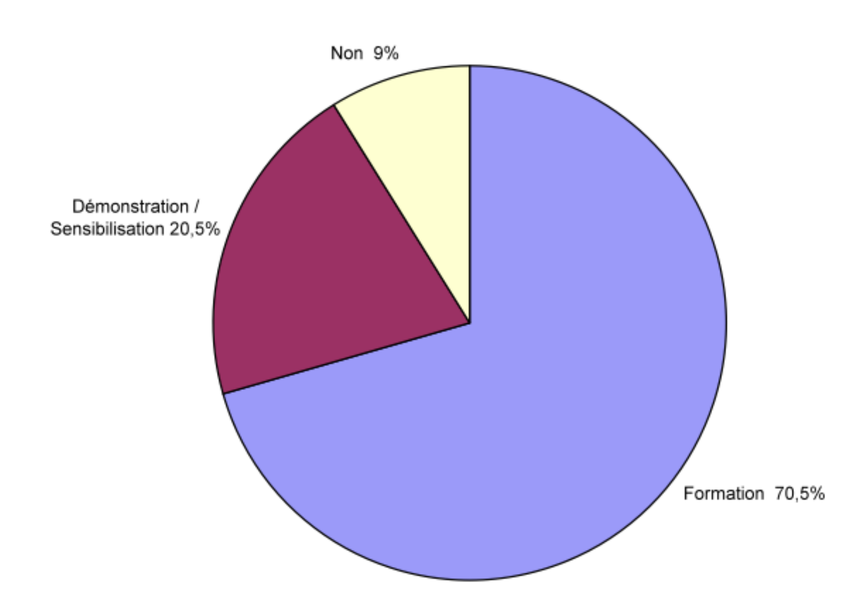
Prêt des liseuses de livres numériques aux usagers?



À cette question, les participants se partagent moitié-moitié, favorables et défavorables. Les uns invoquent que les bibliothèques n'ont pas prêté les appareils de lecture de DVD pour visionner les films ni les lecteurs de MP3 pour écouter la musique, alors pourquoi prêter des liseuses de livres numériques? Les autres argumentent qu'il faut avoir des liseuses à la bibliothèque, afin que le livre numérique soit disponible aux personnes moins nanties, et que l'accès à l'information numérique fait partie de la mission des bibliothèques.

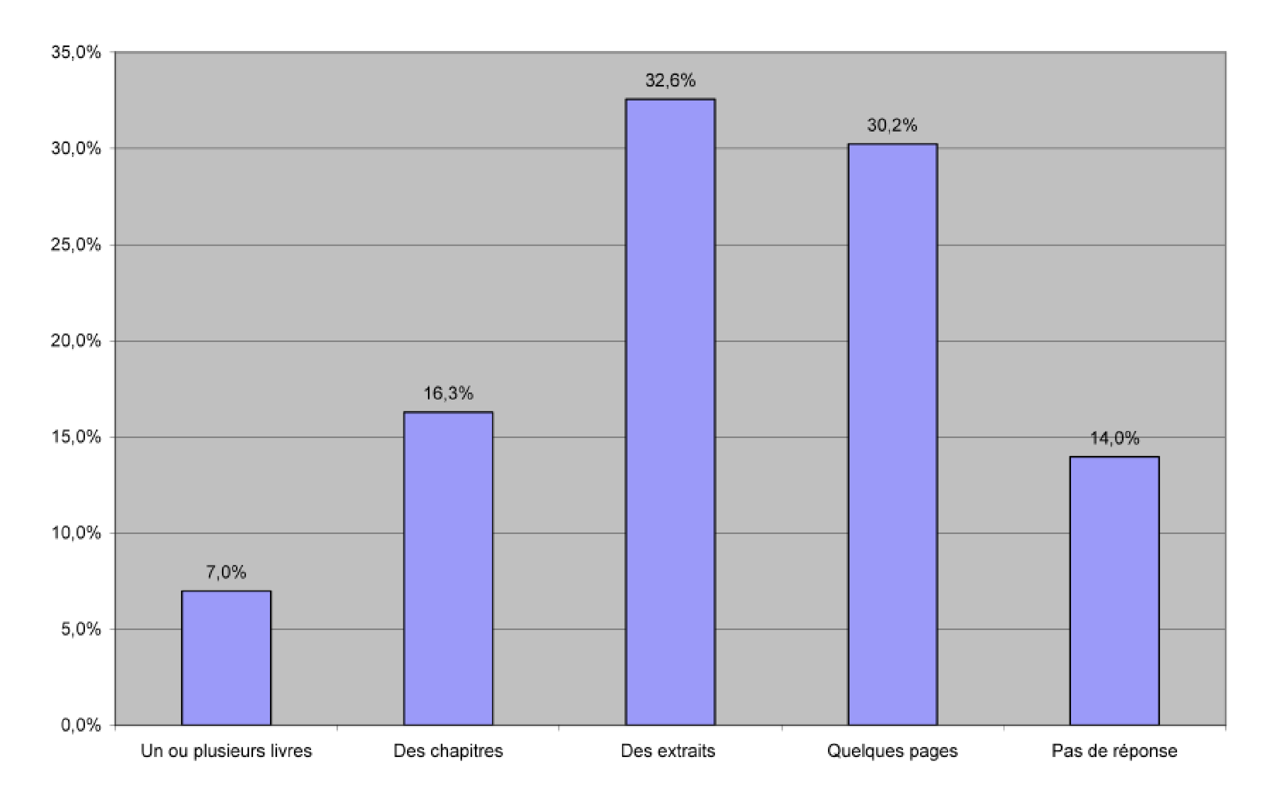
La bibliothèque Saint-Laurent a démarré un projet pilote de prêt de trois liseuses au grand public : un appareil à la section jeunesse et deux à la section des adultes. Une petite collection de livres, d'une trentaine de titres en anglais et en français, est offerte sur chacun des appareils. Un petit guide d'utilisation (français/anglais) et un sondage (français/anglais) sont remis aux usagers lors du prêt. Un procédurier (instructions pour le prêt et le retour de l'appareil, amendes, réservation, problématiques, etc.) a été remis au personnel du comptoir. Les usagers peuvent réserver les liseuses, et la durée du prêt est de trois semaines, sans possibilité de renouvellement. On retrouve dans le catalogue Millennium une notice bibliographique identifiant chaque appareil, ainsi qu'une notice bibliographique pour chacun des titres entreposés dans les appareils.

Formation du grand public à ces nouvelles technologies?



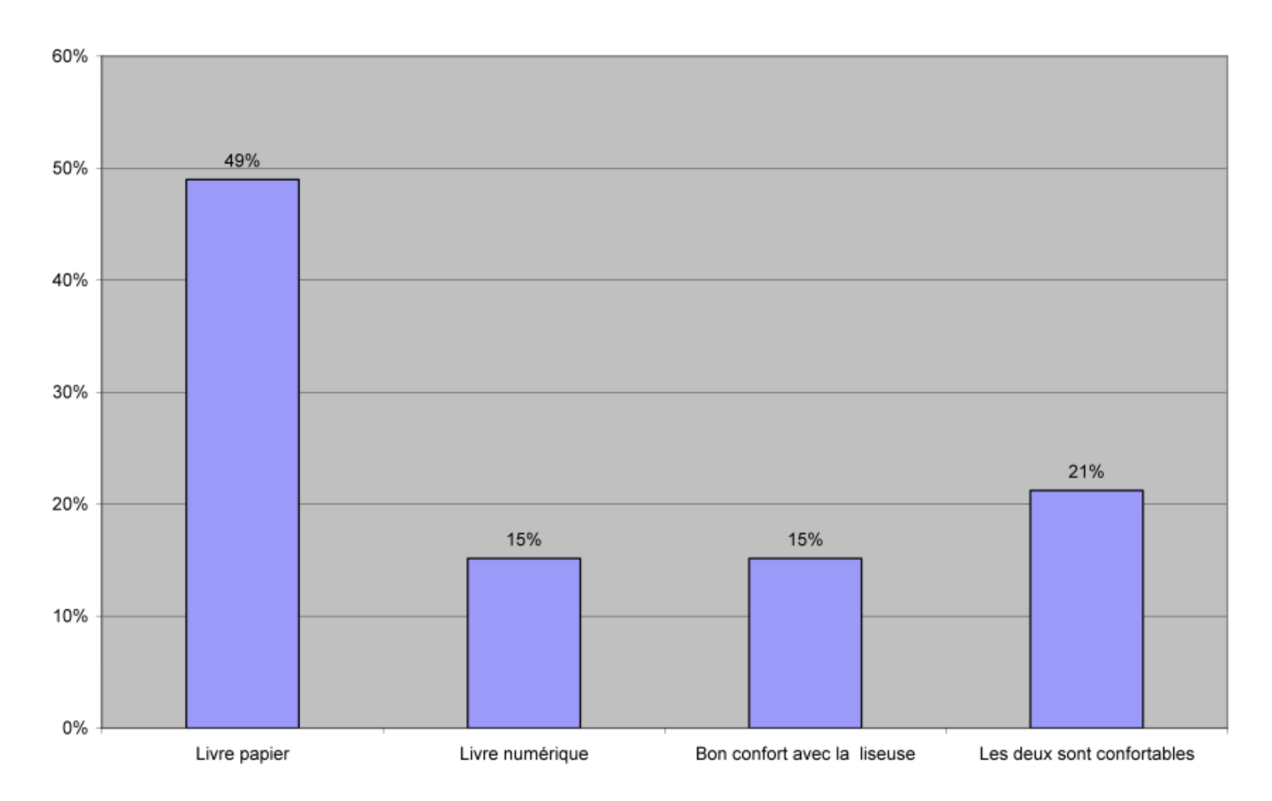
La grande majorité des répondants (91 %) considèrent que les bibliothèques publiques doivent jouer un rôle de sensibilisation, de démonstration ou de formation à ces nouvelles technologies auprès de la population. Cependant, les professionnels consultés soulignent le manque de ressources humaines, d'équipements et d'espace en bibliothèque pour jouer efficacement ce rôle auprès des citoyens. Ils signalent également l'importance d'offrir un contenu numérique accessible au public et d'une technologie plus au point. Certains relèvent que ces formations/démonstrations devraient être réalisées, dans la mesure du possible, en partenariat avec des organismes communautaires.

Nombre de livres lus pendant la période d'essai



Parmi les participants, 7 % ont lu un ou plusieurs livres, 16,3 % des chapitres et 62,8 % des extraits ou quelques pages avec les appareils. Dans certains cas, les bibliothécaires n'ont pas eu en main les appareils assez longtemps pour lire un ou plusieurs livres. Ceux qui ont déclaré que les classiques ne les intéressaient pas se sont contentés de lire des extraits ou quelques pages, préférant accorder plus de temps à de nouvelles parutions. D'autres trouvent ces appareils dépassés, leur préférant d'autres technologies.

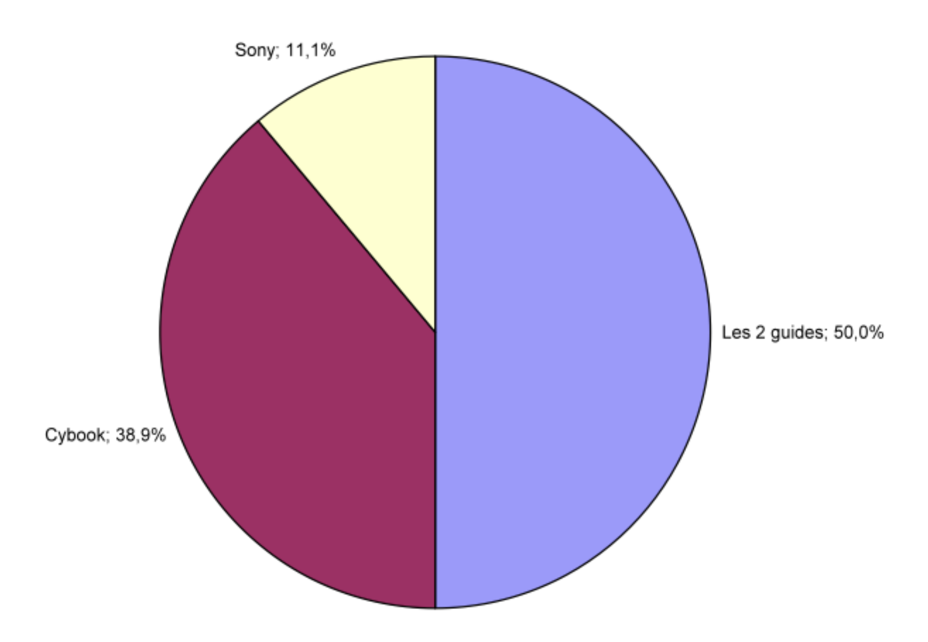
Comparaison du confort de lecture avec ces appareils et avec le livre papier



Une majorité des participants (49 %) ont trouvé le livre papier comme étant le support de lecture le plus confortable. Il faut souligner que 15 % des participants ont trouvé la lecture sur les liseuses numériques plus confortable que celle sur livre imprimé. Trente-six pour cent (36 %) considèrent que les liseuses numériques offrent un bon confort de lecture ou sont comparables au livre imprimé.

Malgré ces résultats, la liseuse était très critiquée par les professionnels. Ils trouvaient en général que son contraste était moins bien défini et pouvait fluctuer selon l'état de chargement de l'appareil; que les reflets posaient encore des problèmes de lecture, surtout pour le modèle PRSD-600 de Sony; que les manipulations et les ajustements des appareils constituaient des distractions nuisant à la concentration; que les raffinements graphiques étaient de moins bonne qualité que ceux qu'on retrouve dans les livres imprimés et que le rendu des livres numériques, selon leur format d'origine, conduisait à des variations importantes de la qualité des contrastes, de la possibilité d'ajuster ou non la taille des caractères, de la prise en charge de la mise en page, etc. Finalement, un participant a exprimé un avis qui semble partagé par plusieurs des professionnels : *« Très bon confort. À mon humble avis, le papier demeure encore plus confortable, mais on voit bien que le numérique n'est pas loin et que, d'ici une ou deux générations d'appareils, le confort sera égalé. »*

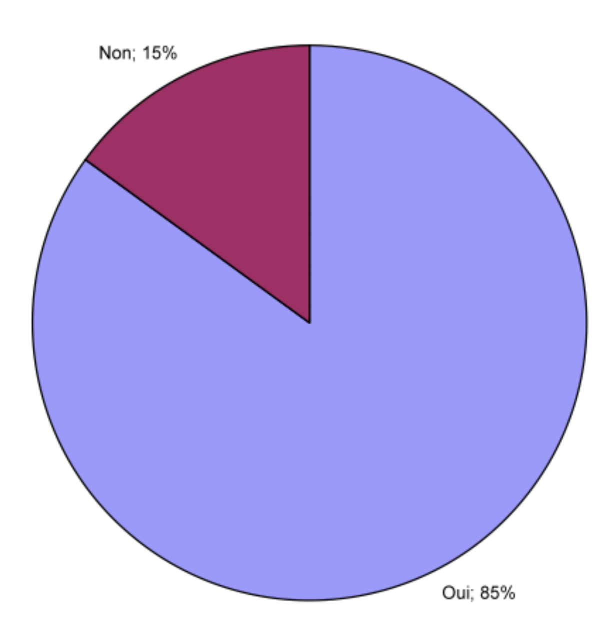
La consultation des guides d'utilisation des appareils



Cinquante-huit pour cent (58 %) des répondants ont consulté l'un ou les deux guides d'utilisation, 42 % n'ont pas eu besoin d'en consulter un seul. La plupart de ces derniers considéraient les appareils intuitifs, faciles d'utilisation et trouvaient les principales fonctionnalités sans avoir à consulter les guides.

Parmi ceux qui ont consulté les guides, 50 % les ont consulté tous les deux, 38,9 % ont consulté le guide du Cybook Opus de Booken, qui avait moins d'une vingtaine de pages, alors que seulement 11 % ont consulté le guide du PRS-600 de Sony, qui était en ligne et comptait près de 200 pages. Il est probable que certains professionnels aient eu en main l'appareil trop peu de temps pour consulter les guides. Par ailleurs, ceux qui les ont consultés les ont trouvés bien conçus. Le guide du Cybook a été préféré à celui du PRS-600, car moins technique. Le guide d'utilisation du PRS-600 de Sony étant disponible sur Internet, il fallait le télécharger. Cela exigeait donc que le participant ait accès à un ordinateur. Certains ont soulevé le fait que le livre imprimé n'exige pas de guide d'utilisation pour être lu.

Les fonctions d'appropriation personnelle du texte (surlignage, signets, historique des pages consultées, recherche par mot-clé, éditeur de dessin ou de mémo en texte)



La grande majorité des participants (85 %) ont utilisé les fonctions comme le surlignage, les signets, l'historique des pages consultées, la recherche par mot-clé dans le texte, l'éditeur de dessin ou de mémo en texte. Cependant, on fait remarquer que ces fonctions ne sont pas évidentes à repérer pour des personnes non initiées.

On considère pratiques ces fonctions pour les documentaires. Également, la recherche par mot-clé permet des lectures sur des sujets plus spécifiques dans un livre. L'intégration des dictionnaires est une autre fonction qui a été appréciée par les professionnels. Par ailleurs, certains ont émis des réserves concernant l'éditeur de dessin et les mémos. Le lecteur MP3 est intéressant pour le prêt de documents audio.

On souligne que ces fonctions sont très utiles pour un usage personnel, pour une personne qui a sa propre liseuse. Dans le cadre d'une utilisation collective comme le prêt en bibliothèque, ces fonctions demanderont probablement plus de gestion des appareils lors du retour en bibliothèque. Cependant, si les livres téléchargés contiennent des DRM (*Digital right management*), toutes ces notes, annotations, surlignage, etc. n'auront pas d'impact, puisque le document deviendra inaccessible après la période de prêt.

Le déplacement vers une page précise demande plusieurs manipulations, ce qui n'est pas forcément évident. Le livre imprimé demeure beaucoup plus convivial. On souligne aussi que la fonction de surlignage avec les liseuses numériques mettra un terme aux activités d'effacement en bibliothèque, qui étaient reliées au soulignage dans les livres imprimés.

Fonctions de personnalisation de l'écran, formatage de la mémoire de la liseuse et destruction des documents.

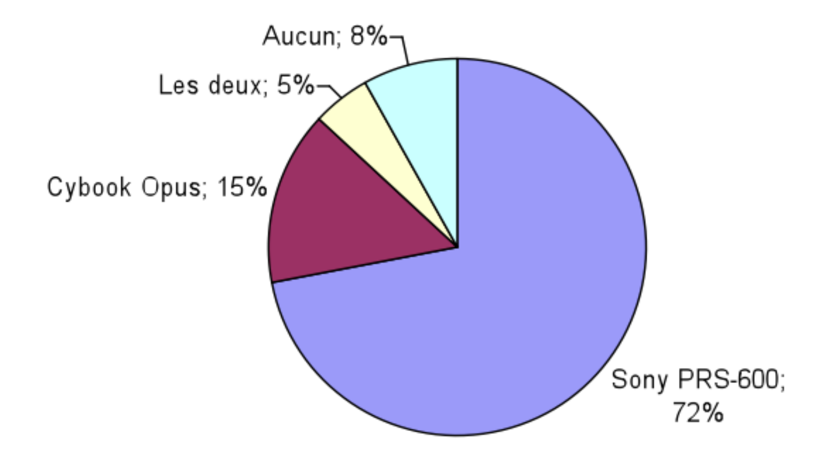
On a questionné les bibliothécaires sur les impacts qu'ils appréhendaient de certaines fonctions accessibles sur les liseuses numériques, tel le fait que les usagers peuvent personnaliser l'écran d'accueil, formater la mémoire et détruire les documents numériques en résidence sur certains modèles d'appareil, dans une optique de prêt des liseuses au grand public.

Trente-sept pour cent (37 %) prévoient qu'il faudra une copie maîtresse avec les paramètres originaux et que les appareils devront être reformatés à leur retour. Vingt-trois pour cent (23 %) estiment que ces opérations conduiront à augmenter le temps de gestion (manipulation des appareils, vérifications, réponse aux questions des usagers, etc.) au comptoir de prêt. Onze pour cent (11 %) aimeraient que ces fonctions ne soient pas accessibles aux usagers. Dix pour cent (10 %) prévoient que le prêt de liseuses en bibliothèque amènera un surplus de travail pour le personnel. Huit pour cent (8 %) favorisent l'utilisation de ces appareils pour le prêt en consultation sur place seulement, afin d'avoir accès à certains documents comme les journaux, les revues ou autres documents téléchargeables. Huit pour cent (8 %) prévoient finalement qu'il faudra informer les usagers, établir des guides d'utilisation et des feuillets explicatifs.

Les bibliothécaires aimeraient des liseuses robustes et simples d'utilisation pour les usagers, un modèle présentant les fonctions essentielles (lecture, téléchargement et gestion des droits d'auteurs) ou une liseuse avec fonction de retour aux paramètres par défaut. Les autres fonctions relèvent plus d'une utilisation propriétaire et personnelle. Sinon, comme le soulignait une bibliothécaire, la vérification de ces appareils apparaîtra *« pas mal plus difficile à contrôler que des livres remis annotés ou surlignés »*.

Devrons-nous bientôt créer une nouvelle catégorie dans nos inventaires de catalogue, les « manquants virtuels »?

Si vous aviez à choisir un de ces appareils, lequel choisiriez-vous et pourquoi?

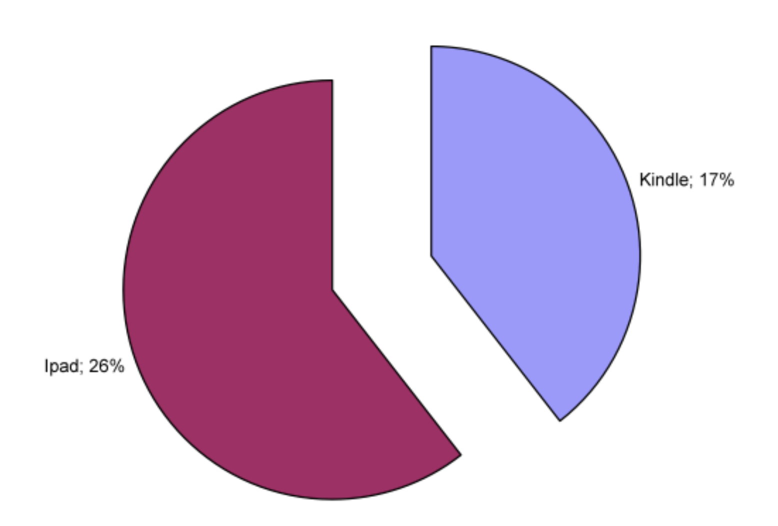


Soixante-douze pour cent (72 %) des répondants ont préféré le modèle PRS-600 de Sony, un modèle tactile avec plusieurs fonctions comme le surlignage, l'annotation, les signets, la lecture de MP3, les dictionnaires intégrés et l'historique des pages consultées. Quinze pour cent (15 %) ont préféré le Cybook Opus parce que l'interface est épurée, simple, intuitive et efficace. C'est le modèle avec le moins de reflets, le meilleur contraste et le plus près des livres imprimés. Les plus technophiles et certains bibliothécaires pas nécessairement très « techniques » ont détesté les deux appareils parce qu'ils ne sont pas Wi-Fi ni Internet 3G, parce qu'ils sont trop lents, ne peuvent pas recevoir de courriels et n'ont pas la couleur. Pour ces derniers, ces appareils étaient des technologies obsolètes.

Y a-t-il d'autres appareils de lecture de livres numériques que vous avez expérimentés, que vous choisiriez pour votre bibliothèque?

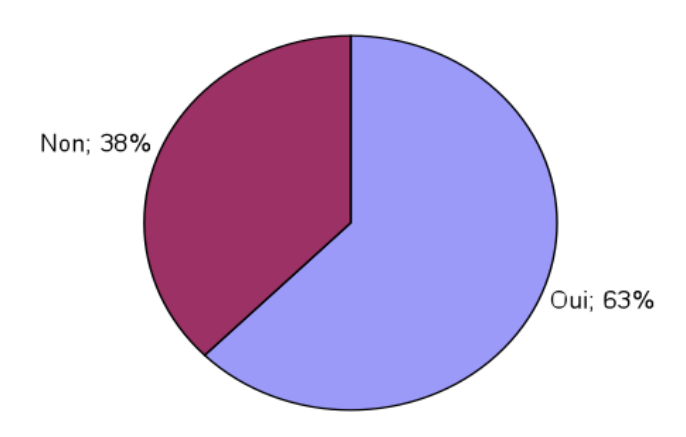
- Oui : 15 (43 %)
- Non : 18 (51 %)
- Aucun : 2 (6 %)

Quarante-trois (43 %) des professionnels avaient déjà utilisé d'autres appareils.



De ce pourcentage, 26 % recommandent le modèle iPad d'Apple et 17 %, le Kindle d'Amazon. Cependant, ces choix étaient accompagnés de mises en garde, tels le coût dispendieux des appareils et l'offre documentaire principalement en anglais.

Les problèmes rencontrés



Soixante-trois pour cent (63 %) des répondants déclarent avoir rencontré des problèmes, techniques ou autres, en utilisant les appareils de lecture. Seulement 37 % déclarent n'avoir rencontré aucun problème.

Des problèmes communs

Les appareils sont fragiles et peuvent facilement être endommagés.

Même si la qualité de la surface de lecture s'est améliorée par rapport à un écran conventionnel, dans certains angles, la surface réfléchit la lumière lorsqu'elle est intense, ce qui provoque de la difficulté à lire. On souligne donc encore des problèmes de reflets à l'écran, même avec l'encre électronique.

Le positionnement du lecteur dans le livre est difficile. Il n'est pas évident d'obtenir un aperçu de l'ensemble de l'ouvrage : numéro de la page ou du chapitre consulté.

Le temps nécessaire à la recharge de l'appareil n'est pas clairement indiqué, sauf dans le manuel d'instruction. En phase de recharge, il n'y a pas d'indicateur de l'état des piles.

Certains utilisateurs trouvent la taille des écrans de lecture trop petite. Ils préféraient des écrans plus grands.

La manière d'utiliser ces appareils n'est pas très conviviale. La quantité de texte sur une page est limitée et, si on veut agrandir la taille du texte, on n'en finit plus de « tourner » les pages. De plus, pour passer à la page suivante, il faut inverser le geste naturel pour tourner les pages.

Dans les deux appareils, il n'est pas vraiment évident ni facile d'ajouter du contenu. La grande diversité des formats offerts, voire l'absence de normalisation, l'absence ou le peu de métadonnées disponibles s'avèrent problématiques

Le Cybook Opus

Le Cybook semble particulièrement fragile puisqu'il est en plastique.

L'allumage de l'appareil est parfois ardu. On doit peser deux ou trois fois sur le bouton pour le démarrer. On a également été *« surpris par la lenteur de l'appareil de manière générale »*. Le chargement des pages est long.

L'écran de l'appareil gèle fréquemment. Il nécessite de multiples réinitialisations avec le trombone et le couvercle arrière se ferme très difficilement. L'un des bibliothécaires a signalé que *« le Cybook utilisé a planté à six reprises, dont deux fois lors de la consultation du manuel d'utilisation »*.

Des bibliothécaires ont été surpris de constater que des boutons différents pouvaient servir à la même fonction (changer de page), ce qui peut être déstabilisant.

Plusieurs bibliothécaires n'ont pas apprécié le *flip-flop* vertical/horizontal de l'écran – ils considèrent cette fonction comme dérangeante plutôt que pratique.

On souligne que l'appareil ne permet pas de signets ni d'annotations.

Le niveau de confort dans la lecture se rapproche de celui d'un livre de poche. Dans certains cas, on a relevé une encre électronique résiduelle des pages précédentes, ce qui dérangeait la lecture à la longue. Elle crée peu de reflets au soleil.

Le Cybook n'a pas de bibliothèque comme telle, mais il existe tout de même la possibilité de créer un répertoire des livres téléchargés. Il est plus difficile de retrouver un livre téléchargé avec celui-ci qu'avec le Sony, car ce dernier permet la recherche avec le clavier ou juste par la première lettre du titre sur la barre d'index, du côté droit de l'écran.

Il ne donne pas le nombre de jours qu'il reste à l'emprunt, alors que le modèle Sony le fait.

Certains bibliothécaires ont critiqué le fait que Booken a abandonné avec ce dernier modèle l'écoute de livres audio ou de musique.

Le PRS-600 de Sony

L'écran tactile du Sony PRS 600 provoque des reflets qui suscitent un inconfort dans la lecture à durée prolongée. On note un effet miroir de l'écran de lecture.

L'effleurement ne répond pas toujours bien; il faut parfois mettre l'appareil à plat pour que l'effleurement fonctionne correctement. Également, l'utilisation du crayon n'est pas du tout intuitive et ne fonctionne pas toujours… mais elle répond mieux que le bout du doigt.

Le contraste entre le texte et l'écran est trop faible.

La batterie sur le Sony est inaccessible. Cela implique-t-il que l'acheteur ne peut la changer par lui-même?

L'appareil permet la recherche avec le clavier ou juste par la première lettre du titre sur la barre d'index, du côté droit de l'écran.

Il ne permet pas la lecture de documents électroniques en format HTML.

Le Sony Reader est muni d'une « bibliothèque » pour organiser les livres (par collection, par exemple).

L'appareil a également gelé à quelques reprises, mais il semble plus fiable que le Cybook Opus.

Les mots sont mal coupés. Le clavier n'est pas français : les « e » qui devraient être accentués sont mis en majuscules.

Il y a plusieurs étapes pour enclencher le crayon pour surligner ou annoter.

Certains bibliothécaires ne l'ont pas trouvé convivial, mais plutôt frustrant à la longue.

En conclusion

Cette expérience a permis aux professionnels de découvrir cette technologies, de tester plusieurs appareils et de développer une connaissance pratique de celle-ci. Ainsi des bibliothécaires déclaraient :

J'ai apprécié avoir la chance de me familiariser avec les liseuses, et surtout de pouvoir comparer deux modèles. Je crois effectivement qu'il est important que les bibliothécaires

puissent être au fait de cette technologie. Je crois cependant que les bibliothèques devraient être d'abord des fournisseurs de contenu.

Ce fut intéressant de découvrir les multiples fonctionnalités offertes sur différents modèles de tablettes. Les comparer m'a permis de me faire une idée beaucoup plus claire sur l'utilisation des lecteurs de livres numériques dans les bibliothèques.

C'est positif. Les deux outils sont très bien, même si l'appareil de Sony me paraît être le plus pratique. Je crois que les usagers ne sont pas tous rendus là, mais il faut être prêt.

Je suis très contente d'avoir pu enfin expérimenter la tablette de lecture, j'aime le principe du livre électronique. Il n'y a malheureusement pas assez de livres en français, en particulier les grosses nouveautés. En espérant que tout cela change rapidement…

Article paru le 7 juin 2011 dans la revue Argus et accessible à l'adresse :
http://revueargus.qc.ca/index.php/author/michelclaveau/